监考机常见问题解决手册

Version 1.2

目录

1. 监考机注册.....1
1.1 监考机自动注册失败.....1
1.2 监考机手动注册失败.....1
2. 启动监考机.....2
2.1 监考机不能启动.....2
2.2 监考机显示分辨率太低.....3
2.3 考试机 IE 连接监考机出错.....3
3. 允许考试机登录.....3
3.1 显示考生连接状态时断时连或连接出错.....3
3.2 显示所有考生连接出错.....3
3.3 考生设备异常处理（考生登录后监考机显示录音异常）.....4
3.4 监考机的服务器故障无法启动.....4
3.5 考试机下载试卷异常.....4
4. 考试过程中.....4
4.1 考生录音设备异常.....4
4.2 考生网络连接断开.....5
4.3 监考机电脑死机.....5
4.4 网络设备故障.....6
5. 考试结束时.....6
5.1 网络设备故障.....6
5.2 考试机上传答案异常.....6
6. 异常处理规程.....6
6.1 考生设备异常的处理规程.....6
6.2 考生机数据的手工导出规程.....7
6.3 监考机数据的手工导入规程.....8
6.4 监考服务器端数据的手工导出规程.....9
6.5 监考服务器更换规程.....9

1. 监考机注册

1.1 监考机自动注册失败

- 可能的原因：
  ① 安装许可证号填写错误；
  ② 网络未连通；
  ③ 监考机需通过 HTTP 代理连接互联网。
- 解决办法：
  ① 检查输入的安装许可证号是否正确。如输入的许可证号错误，请在输入正确的许可证号后，重新进行注册。
  ② 检查监考机的网络是否连通，监考机能否直接连接互联网。如网络未正确连接，请将监考机连入网络后，重新进行注册。
  ③ 检查监考机是否需要通过 HTTP 代理来连接互联网。如是，请在自动注册界面内选择“使用代理服务器”选项，并填写正确的代理服务器 IP 地址，重新进行注册。

注：每个安装许可证号只能在一台计算机上注册使用，请注意妥善保存。

1.2 监考机手动注册失败

- 可能的原因：
  ① 安装许可证号填写错误；
  ② 未填写序列号或填写错误；
- 解决办法：
  ① 检查输入的安装许可证号是否正确。如输入的许可证号错误，请在输入正确的许可证号后，重新进行注册。
  ② 检查是否已填写正确的注册序列号。
    - ◆ 若已从注册网站获取序列号，请在注册界面对应位置正确填写已获取的序列号，点击“注册”按钮完成手工注册。
    - ◆ 若尚未从注册网站获取序列号，请：
      - 记下手工注册界面的“许可证号”和“用户基础信息”；
      - 访问注册网站的 Web 页面（www.jsjypg.com.cn），提交许可证号

和用户基础信息，得到序列号；

- 将从注册网站得到的序列号正确填入手工注册界面的对应位置，点击“注册”按钮完成注册。

注：每个安装许可证号只能在一台计算机上注册使用，请注意妥善保存。

2. 启动监考机

2.1 监考机不能启动

➢ 可能的原因：

① 监考机上已经开启了一个监考机程序；

② 监考机的 3398、80 或 21 端口被占用。

➢ 解决办法：

① 确认是否提示“同时只能允许一个实例运行” 。如是，说明启动了两个监考机程序。

② 请检查监考机的 3398、80 和 21 端口是否被占用：检查是否关闭 IIS、Tomcat、Serv-U 等服务程序；检查是否正在运行其它教学软件；检查是否关闭防火墙软件。如有程序占用了上述端口，需退出占用上述端口的程序后，监考机才能正常启动。检查端口占用情况的方法如下：

- 点击【开始】→【运行】，在弹出界面中输入“cmd” ；
- 在命令行里输入”netstat -anb”，回车察看端口占用情况（如图 1 所示）。

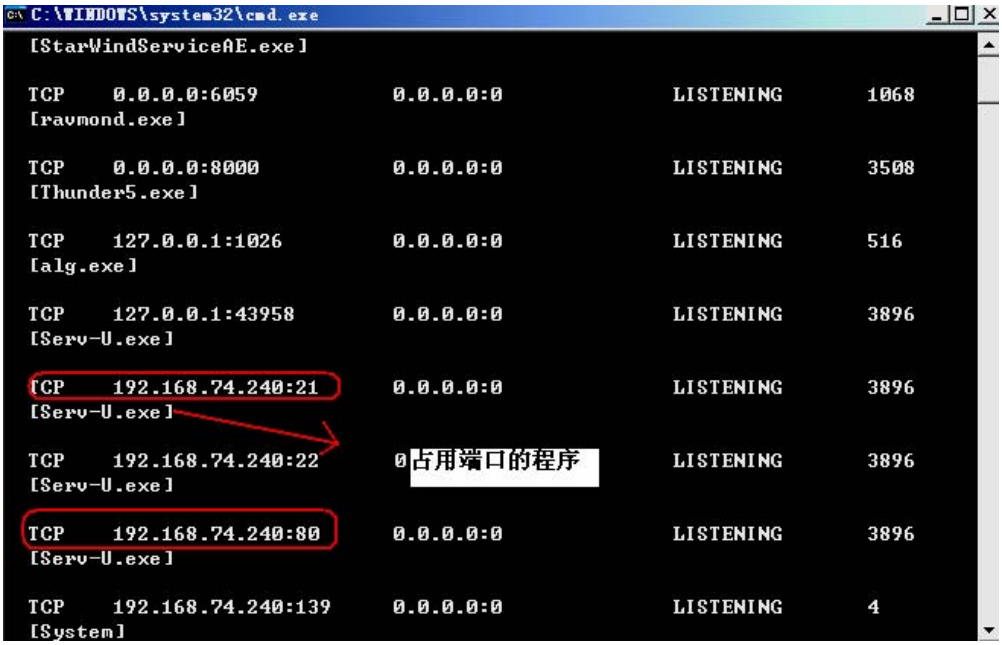

图 1 检查监考机端口占用情况

2.2 监考机显示分辨率太低

- 现象：监考机加载完考生信息后，状态情况显示不在同一个页面里，需要横向拉动滚动条查看。
- 解决办法：将显示器的分辨率调节为 1024*768 或更高。

2.3 考试机 IE 连接监考机出错

- 可能的原因：
  ① 考试机 IE 设置安全级过高；
  ② 监考机防火墙的拦截导致考试机无法正常连接监考机。
- 解决办法：
  ① 更改考试机 IE 安全设置级别为默认级别，具体操作见《考试机常见问题解决手册》；
  ② 监考机退出所有的防火墙和杀毒程序，以及一些安全系统软件。

3. 允许考试机登录

3.1 显示考生连接状态时断时连或连接出错

- 可能的原因：
  ① 考试机的网线松动；
  ② 监考机网卡损坏造成连接状态不稳定。
- 解决办法：
  ① 请系统操作员检查网络设备和连线；
  ② 如果有备用设备，请更换备用网络设备。

3.2 显示所有考生连接出错

- 可能的原因：
  ① 监考机网络有问题；
  ② 网络设备硬件问题。
- 解决办法：

① 请监考人员检查网络设备，交换机、监考机网卡和网线等；

② 如有硬件问题，请及时更换备用设备，以免影响考试进度。

3.3 考生设备异常处理（考生登录后监考机显示录音异常）

- 可能的原因：

  ① 考试机录音设备发生故障；

- 解决办法：

  ① 检查考生录音设备。如确实存在问题，可安排考生使用备用录音设备，重新登录访问监考机即可。

3.4 监考机的服务器故障无法启动

- 现象：监考机电脑的操作系统无法启动；
- 解决办法：启动事先准备的备用服务器，重新组织考试。

3.5 考试机下载试卷异常

- 可能的原因：

  ① 考试机硬盘剩余空间不足；

  ② 考试机和监考服务器之间的网络不稳定；

  ③ 考试机上安装了防火墙、杀毒程序或其他安全相关的程序。

- 解决办法：

  ① 检查考试机硬盘剩余空间，保证程序所在硬盘的剩余空间大于500MB；

  ② 检查考试机网络是否稳定；

  ③ 关闭考试机上的防火墙、杀毒程序或其他安全相关的程序。

4. 考试过程中

4.1 考生录音设备异常

- 现象：考生答题期间考试机界面提示，录音设备异常；
- 可能的原因：

① 耳麦的USB接口与考试机插口之间连接松动；

② 耳麦设备故障，无法正常录音或放音。

- 解决办法：

① 考试开始前向考生强调，考试期间一定不能从考试机上拔下耳麦设备；同时提醒考生不要用脚踩踏耳机连线或触碰USB接口，以免造成连接松动，影响设备正常工作。

② 如果考试中确实发生耳麦设备故障，不是考生人为原因造成，请安排考生下场重考。

4.2 考生网络连接断开

- 现象：考试中，监考机界面显示某个考生的网络连接断开，考生的考试机界面无任何现象；
- 可能的原因：

① 网线的接口松动；

② 考试机的网卡发生故障。

- 解决办法：

① 如果能够在考试结束之前修复考试机的网络连接，则对考试无任何影响。观察考试机的网线接口，确保牢固连接好，网口的工作指示灯闪亮。

② 如果无法修复考试机的网络连接，在考试结束后用手工导出的方式从考试机导出考生答卷，然后到监考机导入。参见6.2和6.3的操作规程。

③ 如果发现某考试机电脑的网络总是不稳定，建议不要再安排后续批次的考生坐在此座位，而是安排该座位的考生在备用机上进行考试。

4.3 监考机电脑死机

- 现象：考生答题期间出现监考机电脑死机。
- 解决办法：重新启动监考机电脑，并启动监考机程序即可。如果监考机系统崩溃无法启动，请启用备用的监考服务器。具体规程参见监考服务器更换步骤。

（注：考生答题期间监考机出现死机，重新启动后，不会影响考生考试。）

4.4 网络设备故障

- 现象：考生答题期间考试机或监考机出现网络故障。
- 解决办法：如果网络无法连接，系统操作人员应及时解决网络故障，保证考生结束考试，能够顺利的上传考生考试答案。

  （注：考生答题期间出现网络故障不会影响考生考试。等到网络疏通后考试机能够自动与监考服务器连接。）

5. 考试结束时

5.1 网络设备故障

- 解决办法：
  ① 如果考生数据已经上传，不会影响该考生的考试。
  ② 如果考生答案没有上传，监考人员需要从考生使用的考试机上手工导出考生的答案。具体操作参见6.2节考试机数据的手工导出规程。

5.2 考试机上传答案异常

- 现象：
  ① 考生答完试卷在上传答案时，监考机一直显示上传答案异常，而此时考试机一直显示正在上传答案。
- 解决办法：
  ① 监考老师可手动导出考生答案。具体操作规程参见6.2节。
  ② 如果考生在上传答案时监考机显示上传答案异常，而考试机显示上传答案失败，说明考生答案数据不完整，需安排该考生重考。

6. 异常处理规程

6.1 考生设备异常的处理规程

注：以下操作都是不可逆的，一旦设置好将不能返回正常现象，设置好的考生都会成为异常考生。

在考前和考试过程中，如果出现了异常考生（由于硬件、软件的故障或是考生发生违规作弊行为），需要对这一部分考生进行处理（记录、安排重考、取消考试资格等操作）。异常处理提供的功能有：类别（缺考、迟到、违规、其他、设备故障），处理结果（缺考、重考、取消考试资格）。

迟到：在一个批次要求的到场时间之前，考生没有按照规定时间到达考试现场，称为迟到。

缺考：在一个批次开考前，考生没有任何登录服务的动作，称为缺考。

违规：考生有违规考试行为的情况，监考老师此时可以设置违规。

作弊：考生有作弊抄袭行为时，监考老师应对此考生进行作弊处理。

设备故障：考试机的软硬件设备问题（包括：耳麦、计算机、网络、由于系统问题客户端不能正常安装、或是客户端不能正常下载试卷、上传答案等）都可以设置为设备故障。

其它：作为备用，如有特殊情况时可以使用，并且可以把具体情况填写在具体信息里。

处理结果：监考人员可按照类型的情况和严重程度对此进行处理。

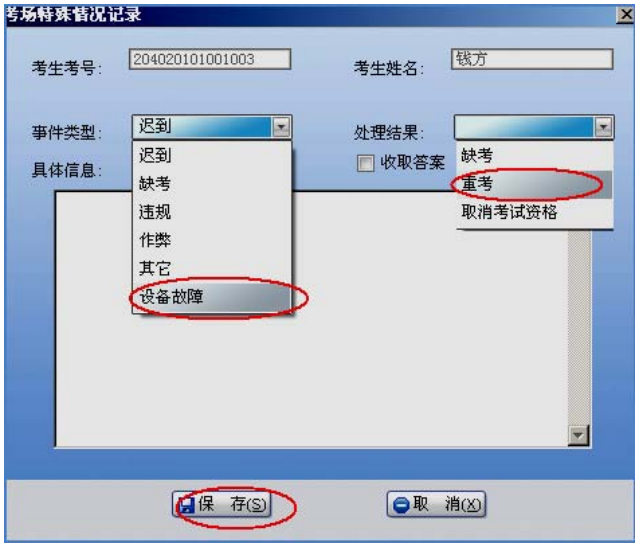

图 2　异常考生处理示意图

6.2　考生机数据的手工导出规程

- 将U盘或移动硬盘插入到考生使用的计算机上，然后单击客户端上的导出答案（如图3），选择U盘或移动硬盘上的路径，保存即可，此时界面

出现如图4的提示。

图3　网络出现问题需导出答案界面

图 4　答案成功导出界面

6.3　监考机数据的手工导入规程

- 将U盘或移动硬盘插入到监考机上，操作步骤：鼠标单击有问题的考生→点击答案导入（如图5）→选择路径→打开→点击导入（如图6），完整操作后此考生会显示上传答案完毕。

图5　答案导入操作示意图

图6　手工导入答案界面

6.4　监考服务器端数据的手工导出规程

- 考试结束，所有批次考试完毕之后，将U盘或移动硬盘插入到监考服务器上，单击答案导出弹出如下对话框，单击答案导出，选择U盘或移动硬盘的路径保存即可。可以同时导出到两个位置做双备份。

图7 考生答案导出界面

6.5　监考服务器更换规程

备用服务器的 IP 地址应与原服务器相同。在备用服务器中启动监考机程序，重新导入考生信息，注意在选择考场的界面必须选择正确的开考批次，而不要选择

已经考过的批次；然后导入考卷。点击允许登陆即可正常进行下一批次的考试。